brukarkraft
RESURSCENTRUM FÖR BRUKARINFLYTANDE

Liten handbok för ökad tillgänglighet

- **Tips och trix för tillgänglig information (till grupper i utbildningssituationer)**

ARVSFONDEN • ARVSFONDEN • ARVSFONDEN

Förord

Information är lätt att säga - men svårare att ge och få. Information är ett tvåpartsförhållande mellan sändare och mottagare. Däremellan måste det finnas en fungerande kontakt så att budskapet kan överföras och uppfattas av mottagaren. Det är först när informationen har uppfattats av mottagaren som information har getts. Innan dess är det bara en ensidig handling där någon lämnar information men ingen mottagning har skett.

Med den här lathunden vill vi ge tips som gör det lättare att nå personer med särskilda behov och eventuella funktionsnedsättningar. Om vi anstränger oss för att göra informationen lättillgänglig underlättar vi för alla. Det finns nog ingen som blir ledsen över att få en lättläst text under förutsättning att all nödvändig information finns med. Alla blir vinnare när budskapet når fram och fler uppfattar det!

Brukarkraft Resurscentrum för brukarinflytande

Stockholm 2017

Information är mer än bara budskapet

För att information ska kunna uppfattas - och uppfattas på rätt sätt - är det flera faktorer som är betydelsefulla:

- Vad som sägs
- Hur det sägs
- Av vem det sägs
- Till vem det sägs
- I vilken miljö det sägs
- Genom vilka kanaler informationen förmedlas

Glädjen i lärandet delar vi alla. Men att finna lätthet i lärandet är inte självklart. Här kommer en samling tips och råd för att underlätta information utifrån mottagarens behov och förutsättningar.

Information som fungerar för alla

Det här materialet handlar om hur du kan göra din information och kommunikation bättre för alla. Det kallas att du gör din information universellt utformad. För att den ska bli på det sättet måste du ha särskild uppmärksamhet på de personer som kan ha extra svårt att hantera just information. Det finns många olika skäl till varför vi människor har svårt att hantera information. Begreppet funktionsnedsättning brukar användas för att beskriva något som en individ beskriver som extra svårt. Lässvårigheter är ett exempel på en funktionsnedsättning. Dåligt korttidsminne är ett annat exempel. Den som då har både lässvårigheter och dåligt minne får extra stora svårigheter. Men svårigheterna beror faktiskt inte på funktionsnedsättningen. De beror på hur svår din information är. Det brukar beskrivas som att det är miljön som skapar ett funktionshinder. Innan vi började kommunicera skriftligt var det inget funktionshinder att ha lässvårigheter. Idag kan det vara ett stort problem. Din uppgift är att så gott du kan minimera de svårigheter personer kan ha.

För att lättare förstå ungefär vilka svårighet er personer kan ha har vi skapat diagnoser. Adhd är en diagnos som antyder att en person kan ha svårt med bland annat uppmärksamhet, hyperaktivitet och impulsivitet. Men alla med den diagnosen har inte samma problem och det är inte alltid ett problem att vara en väldigt aktiv person. En grundtanke är att du inte kan ändra de personer du vill informera, det du kan ändra är ditt eget sätt att informera.

En trygg grupp – mottaglig för information

Gruppsammansättning

Består grupperna av personer med olika svårigheter ställer det stora krav på lyhördhet och förmåga att anpassa informationen efter olika behov och förutsättningar. Det är också viktigt att tänka på att en persons diagnos i sig inte säger så mycket om eventuella faktiska funktionsnedsättningar eller begränsningar. Gruppens storlek har också betydelse för möjligheterna att anpassa uppmärksamhet och framställningsteknik efter vars och ens förutsättningar och behov. Man brukar säga att 8 personer är en bra gruppstorlek, men ibland behövs ännu mindre grupper.

Deltagarnas presentation

I grupper där man träffas flera gånger och hinner skapa relationer och känna trygghet är ett tips att ha längre presentationer där deltagarna får berätta om sig själva och sin syn på vad som är fungerande tillgänglighet (upp till 45 minuter brukar gå bra). Presentationen ska inte lämna ut hela vår historia där vi talar om våra diagnoser – utan vi talar om just tillgänglighet.

Under enstaka träffar är detta inte att alltid möjligt eller lämpligt med långa personliga berättelser. Det räcker då med kortare presentationer där deltagarna inte behöver vara så personliga.

Även om gruppen är större – som vid föreläsningar – är det bra om deltagarna hinner presentera sig med namn.

Var tydlig med vad dagen/aktiviteten kommer att innehålla

Visualisera planen för aktiviteten - beskriv vad deltagarna har framför sig. Skriv ut tydliga program som kan tydliggöras med färger. Pass som är viktiga att gå på kan vara orangefärgade till exempel. Pass som handlar om raster kan vara gröna. Vad som handlar om praktiska aktiviteter som incheckning på rum eller buss av resor kan vara vita. Tar gärna fram ett material där dom som ska ingå i gruppen syns på bild. Föreläsarna ska synas på bild och det är bra om några ur gruppen kan göra det också. Men det är svårt att ställa krav på att alla ska vara med på bild – det kan finnas orsaker som är känsliga till att alla inte vill vara med. Du kan beskriva gruppen i text om det är svårt med bilder. Försök att hålla uppsatta tider, för vissa är det mycket viktigt med en tydlig struktur.

Presentationer

Det får inte gå för fort. Använd inte för många bilder. Om ni har föreläsaren utifrån ge instruktioner! Tänk på att vara ”kontaktbar” för deltagarna/åhörarna. Ha ögonkontakt och inte arbeta inte bara med innanläsning. Packa inte bilderna med mycket text och tänk på att text ska vara läsbar även på lite avstånd.

Att arbeta i grupp

Gruppdiskussionen kanske slukar väldigt mycket energi för vissa. Några behöver sitta för sig själva. Man kan delta i gruppen under stunder för att sedan dra av sig tillbaka för att fundera och återkomma till gruppen vid ett senare tillfälle. Då kan det vara bra att ha individuella uppgifter till hands, för deltagaren att arbeta vidare med hemma.

Bryt inte ”flytet” (flow) i grupparbeten! Lägg dem gärna före en fikapaus så att deltagarna kan avsluta efter egen planering och behov.

Arbetspassen längd och pauser

Föreläsningar bör helst inte vara längre 20 min långa. 45 minuter är en bra gräns för längden på lektionstimmar.

Pauser är så klart viktiga men det kan vara bra att veta att för vissa kan pauser vara jobbiga. Personer som behöver mycket struktur kan tycka att det under själva pausen uppstår en avsaknad av struktur. Då kan det vara bra att föreslå en aktivitet under pausen till exempel ta en promenad runt huset. De som inte känner behov av ett sådant avbrott kan helt enkelt avstå från att följa med.

Tänk på: Alla har rätt att bestämma hur mycket man vill berätta om sig själv i en utbildningsgrupp. Du har rätt att vara privat, men det är svårt att vara anonym…

Miljön i utbildningssituationen

Lokal

- Undvik störande distraktioner
- Välj former och färger med omsorg om du inreder eller utsmyckar en möteslokal eller undervisningssal (mjuka former och varma färger ökar trivseln)
- God framkomlighet för alla
- Funktionell utrustning

Ljuskällor

- Ändamålsenlig belysning
- Tillräckligt läsljus
- Inga besvärande reflexer och motljus
- Mjuk ljussättning
- Undvik blinkande och flimrande ljus

Ljudnivå

- Bra akustik – undvik buller i form av bakgrundsljud, skrapljud, ekoeffekter etc.
- Undvik störningsljud och ljudtics som att klicka med pennan, gunga på stolen och så vidare
- Sätt gärna bullerskydd på stolsben (ett enkelt trix är att sätta gamla tennisbollar på stolsbenenen)

Andra trivselfaktorer

- Undvik starka dofter
- Tänk på temperaturen i lokalen
- Lägg till extra pauser vid behov
- Att få ha sin egen plats i ett grupprum eller undervisningssal där man ses återkommande
- Att få hjälp att lära sig att hitta i lokalerna
- Att presentationsrundor inte behöver bli för personliga, det vill säga att gruppledaren ser till att informationen som lämnas av deltagarna inte blir för utlämnande
- Ge god information om träffens (syfte, uppläggning och deltagare) innan den sker. Gör det på det sätt som passar den enskilde bäst: via telefon, mejl, brev eller besök.
- Påminn deltagare om att träffen ska ske

Tänk på temperaturen. Filt för den som fryser!

Vad betyder du för resultatet?

Du blir som person en reklampelare för trovärdigheten i enkäten eller utbildningen. Ditt bemötande, ditt språk och din klädsel har betydelse.

Hur du möter gruppen är avgörande för lärandet!

Försök att alltid:

- Vara tydlig
- Repetera vid behov
- Lyssna
- Vara rättvis
- Vara generös med dig själv
- Uppmuntra
- Se och hör de som syns och hörs minst!
- Undvik ett språk, klädsel eller framträdande som stjäl uppmärksamhet från det du försöker förmedla

… Men hur lugn och fin miljö du än ordnar för din grupp när du ska utbilda den, så hjälper det inte om du inte själv förmedlar trygghet.

Vad som sägs, hur det skrivs

När vi pratar om att göra information mer tillgänglig är **vad** som ska förmedlas bara en del av i vilken utsträckning budskapet når fram. *Hur* och *när* informationen ges kan avgöra om mottagaren har en rimlig chans att få ta del av informationen. Tänker man igenom Vad? När? Hur? blir det lättare för både sändaren och mottagen av informationen.

Några saker vi kan tänka på är;

- Var noga med dispositionen: Följer texten en logisk ordning?
- Börja med det viktigaste först
- Var tydlig med kapitelindelning
- Gör ordentlig styckesindelning
- Använd beskrivande rubriker – rubrikerna ska motsvara innehållet i den följande löptexten
- Formatera dokument med formatmallar, då blir tillgängligheten högre för den som läser dina dokument med hjälp av olika hjälpmedel.

När du formulerar dig är det bra att följa de här enkla reglerna:

- Formulera dig enkelt och inte för långa meningar
- Skriv "rakt" - undvik inskjutna satser och onödiga bisatser
- Undvika svåra ord som inte behövs för att för att budskapet ska vara tydligt och korrekt
- Undvik ordvitsar
- Skriv ut förkortningar

Självklart ska man inte avstå från fackuttryck eller andra ord som bidrar till tydlighet. Behöver man använda facktermer bör de förklaras direkt efteråt. Samla gärna också svåra ord och termer i en ordlista i slutet av texten. Det ger också läsaren möjlighet att vidga sitt ordförråd.

Värderande ord

För en del människor med kan värderande ord vara svåra att ta ställning till. Hur mycket är egentligen "ganska mycket" och hur lite är "ganska lite"? I en enkät kan därför skattningsskalor med siffror eller smileys vara bättre än värderande ord. Läs gärna mer om skalor på s.

Layout en viktig del av presentationen

- Undvik en rörig layout, eftersträva en "ren" layout med få konkurrerande intryck
- Sträva efter logisk och återkommande struktur
- Ge luft mellan budskapen
- Var noga med tydlig, visuell skillnad mellan rubrik och löptext
- Tänk på punktstorlek och typsnitt – det ska vara lättläst

Teknik som stöd för kommunikationen

Beroende på var och ens förutsättningar kan olika tekniska lösningar hjälpa eller stjälpa kommunikationen. Vad som är rätt media är inte lika för alla. Att skicka post till någon som saknar adress är inte meningsfullt, inte heller att förutsätta att alla har tillgång till Internet. För vissa är enda alternativet mobiltelefon och SMS-meddelanden, medan andra bättre nås med vanlig post.

Anpassa framställningstekniken efter mottagaren

Att läsa texter är för vissa inget problem alls, för andra en omöjlighet. Utnyttja tekniken för att underlätta för din grupp. Tänk på att internet ger många möjligheter till att göra texter tillgängliga. Du kan på en dator:

- Få texten uppläst
- Göra texten förstorad
- Öka kontrasten på färgerna
- Med punktskriftsskärm, en tillsats som kopplas till en vanlig dator och ett speciellt program, är det möjligt att få det som står på den vanliga skärmen överfört till punktskrift
- Navigera med tangentbordet istället för med mus

På de flesta smartphones kan du också direkt i mikrofonen läsa in text i till exempel funktionen Anteckningar, som går att mejla till en dator för konvertering till Word eller annat ordbehandlingsprogram.

Glöm inte att utnyttja tekniska hjälpmedel. Ibland finns de närmare än du tror.

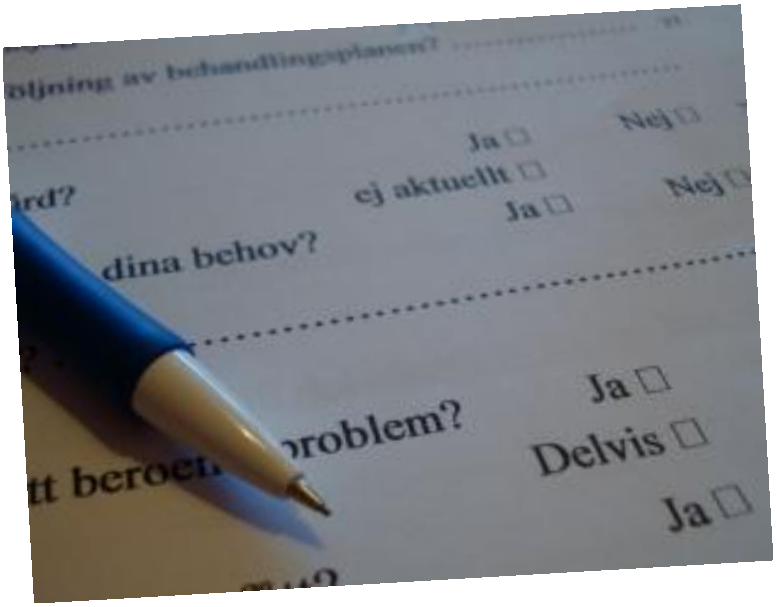
Enkäter

Motiv för att vilja delta i en enkät

Förtroendet för den som genomför enkätundersökningen är avgörande för människors vilja att delat i undersökningen. Den som presenterar enkäten måste inge förtroende både genom sitt sätt och genom sin information. Den underlättar om man är ganska neutral i sitt framträdande både vad gäller klädsel och tal. Kan man identifiera sig med och känna förtroende för den som gör enkäten ökar motivationen att delta.

Viktigt är också att den som svarar får en återkoppling. Vad ledde undersökningen till? Hur kan jag tycka till om, och kommentera undersökningen av resultatet?

Att tänka på när vi gör enkäter



En bra enkät är beroende av flera saker - rätt frågor och rätt svarsalternativ som är rätt formulerade, bra struktur och layout.

Återkommande struktur

Enkätens uppläggning ska vara logisk och strukturerad. Den ordning informationen presenteras i ska vara förutsägbar - upplägget och hur frågeområdena följer efter varandra ska helst kännas förutsägbart.

Det underlättar om det finns ett mönster under varje kapitel som återkommer: Informationen ska vara strukturerad på ett likartat sätt i enkätens olika delar. Ange alltid svarsalternativen i samma ordning - från “bra” till “dåligt” eller omvänt. Målet är att vara konsekvent i både språk, struktur och layout.

Exemplifiera i frågorna eller inte?

Att ge exempel kan vara en lösning för vissa när det gäller att tydliggöra vad frågan inriktar sig på. Det kan vara en bra lösning när själva grundfrågan kan upplevas som abstrakt. Då kan du välja att exemplifiera vad du önskar att personen ska ta ställning till i sitt svar. Det handlar alltså om att ge *konkreta exempel* på vad du menar när du söker svar inom ett frågeområde. Det gäller dock att formulera sig så att exemplet inte blir för kategoriskt, så att personen tror att det bara är de alternativ som ges i exemplet som kan omfattas av frågan.

Exempel

Huvudfråga: Är du nöjd med bemötandet från personalen när du kommer till din dagliga verksamhet på morgonen?

Exemplifiering: Är du nöjd med hur de pratar med dig? Hur du blir lyssnad på? Får du tillräckligt mycket tid på dig med att komma på plats innan du börjar med dina uppgifter?

Valet av svarsalternativ har betydelse

Att ge olika svarsalternativ är något annat än att exemplifiera. Vi har tidigare varit inne på att det är viktigt att fundera igenom vilken typ av alternativ vi väljer när vi utformar frågor som behöver fasta svarsalternativ. Men det är också viktigt att veta att i valet mellan skattningsskalor och kryssrutor finns inget generellt givet val utifrån funktionsnedsättning. Vissa klarar skalor men inte kryss och tvärtom. Välj utifrån målgruppens förutsättningar. Det kan hända att du behöver göra två enkäter, så att de svarande får välja.

I en enkät kan skattningsskalor med siffror eller smileys vara bättre än värderande ord, vilket vi tidigare varit inne på. Alltför många steg på en skattning skala komplicerar valet för den som ska besvara enkäten. Siffror kan vara bättre än omdömesord, det vill säga värderande ord som väldigt, ganska eller lite. Väljer man skattningsskalor med smileys är tre smileys ett bra antal. En glad smiley, en neutral smiley, en ledsen smiley.

En viktig grundregel i båda fallen är att se till att svarsalternativen blir tydliga och ger tillräcklig precision utifrån vad det är du vill presentera.

Öppna svar ofta svårare än fasta svarsalternativ

Ofta gäller emellertid att fasta svarsalternativ - som kryssalternativ och skattningsskalor - är lättare att fylla än så kallade öppna svar. Fasta svarsalternativ känns mindre betungande än öppna svar, där den svarande själv ska formulera sina synpunkter. Men det gäller inte för alla. Av det skälet är det bra att alltid ha några frågor med öppna svar där den som svara på enkäten själv formulerar vad hen tycker. Öppna svar är dessutom viktiga för att få in svar och synpunkter som man inte tänkt på att fråga när man formulerade enkäten, men som kan visa sig vara nog så viktiga och värdefulla för resultatet. Tänk också på att vissa personer kan ha svårt för skattningsskalor. De olika stegen i din skala kanske inte är begripliga eller så är de så många att den svarande tycker det är svårt att veta var de ska sätta sitt svar.

Viktigt för svarsfrekvensen

Genom stöd där svarande erbjuds hjälp att fylla i enkäten och personligt stöd att förstå frågor så ökar möjligheten att få hög svarsfrekvens. Avsändarens/utfrågarens förtroendekapital har också stor betydelse. När vi som företrädarna för brukarorganisationer frågarandra brukare får vi generellt sett högre svarsfrekvens än när verksamheter själva, eller genom kommersiella konsulter, genomför enkäter. Personligt uppsökande verksamhet är därför viktigt för att öka viljan att delta i enkätundersökningar.

Digitala budskap

Information på datorer och internet

Vi kan alla känna att till exempel vissa webbsidor är svåra eller jobbiga att använda men det kan vara svårt att exakt sätta fingret på vad som är orsaken. När sidor är på det viset så kan de beskrivas som att de förbrukar mycket energi. För vissa personer går det åt så mycket energi att de inte klarar av att använda sidan. För att underlätta användningen kan du tänka att du ska:

- Använda enkla och logiska upplägg
- Skapa tydlig och begriplig navigation
- Skapa förutsägbarhet
- Skapa ett begripligt innehåll i text, bild och ljud
- Minimera distraktioner

Idag kan vi till exempel se hur personer med olika funktionsnedsättningar klarar av att ta till sig information på Internet genom att vi registrerar ögonrörelser. Det har då visat sig att filmer som startar automatiskt kan skapa mycket stora problem. Vid ett sådant test gjorde en person 700 ögonrörelser innan hon bestämde sig för sitt första klick. På en mer välgjord sida räckte det med 35 ögonrörelser. Problemet var att en filmtrailer gick igång automatiskt. Det är alltså inte fel med filmer i sig. Om du har både texter och filmer som ger samma information så ger du användarna en möjlighet att välja på vilket sätt de vill ta del av informationen. Problemet i exemplet var att filmen startade automatiskt och inte gick att stoppa. Den tog då över all uppmärksamhet hos användaren.

Enkäter på webben

Att använda digitala enkäter på nätet ger tekniska möjligheter som inte pappersenkäter ger. En bra sak är att vid ett visst svar så kan användaren automatiskt dirigeras vidare till rätt efterkommande fråga. Beroende på vilket så kallat enkätverktyg och vilken webbläsare som används så kan det vara möjligt att:

- Prata in svar istället för att skriva via tangentbord
- Få texter upplästa av datorn
- Ställa in textstorlek
- Ställa in färg på texter och bakgrunder

Exempel på enkätverktyg är Google Forms (som är kostnadsfritt), Survey Gizmo och Survey Monkey. Fler verktyg är under utveckling. Dessa verktyg kan ha färdiga ”frågetyper” som gör att du enklare kan skap en enkät.

Checklista

Att tänka på för att skapa tillgänglig information

Listan här nedanför är framtagen av Begripsam-gruppen. I gruppen finns personer som har egen erfarenhet av många olika funktionsnedsättningar. Gruppen fokuserar på att ta fram lösningar så att produkter, tjänster, information och kommunikation fungerar enklare för alla. Listan handlar om hur du kan göra en kognitivt tillgänglig webbplats. Men många av råden kan du överföra till vilken sorts information eller kommunikation som helst.

- Det är självklart vad man ska göra
- Man får hjälp att rätta till det som blir fel
- En bra sökfunktion med stavningshjälp
- Enkelt och begripligt språk
- Logiskt upplägg, igenkänning
- Det fungerar likadant överallt
- Inget störande ljud
- Text ska kunna läsas upp
- Innehåll presenteras med text, bild och film
- Lätt att hitta kontaktuppgifter
- Det finns en bra struktur
- Ska fungera i telefonen
- Innehåll ska inte blinka eller röra sig
- Inga pop-up rutor
- Det ska finnas bilder
- Bilder ska vara relevanta
- Enkel och ren design
- Man ska inte behöva hålla många saker i minnet
- Tydligt språkbruk

(Materialet är baserat på erfarenheter från arbetet inom Verdandis, Brukarkraft och Begripsam AB)

För mer information:

www.verdandi.se/brukarkraft